



## Avis motivé du CSEC du 6 juillet 2022, voté à l'unanimité, relatif à la consultation sur la situation économique et financière de l'entreprise

Le CSE Central est sollicité pour rendre un avis sur la situation économique et financière de LCL en 2021, intégrant également les perspectives budgétaires pour l'année 2022.

Le CSEC note qu'à l'image du secteur, LCL réalise en 2021 une année record, voyant son résultat progresser de 41%, sous l'effet conjugué de la croissance sensible des revenus et de la poursuite de la politique de réduction des charges.

Cependant, si, sur le plan financier, les voyants sont au vert en 2021, cela ne saurait cacher les failles du modèle de développement de l'entreprise.

En premier lieu, le développement commercial est obtenu au prix d'un gaspillage d'énergie énorme : ainsi, pour 280 000 clients gagnés grâce au travail des conseillers du réseau, on ne parvient à en conserver qu'à peine 39 000, soit une progression de 0,6% du fonds de commerce. En outre, ces chiffres sont à relativiser puisqu'ils ne tiennent pas compte de la rétention des fermetures de compte qui semble être organisée à grande échelle par la direction générale afin de pouvoir afficher une conquête nette positive. Face à ces inefficiences, comment ne pas susciter le découragement des équipes ? En outre, alors que l'activité est pilotée via des objectifs chiffrés toujours plus difficiles à atteindre, conduisant à faire de la conquête pour faire de la conquête, le CSEC s'inquiète de la qualité du fonds de commerce, quand plus d'un quart des clients dans les bases sont inactifs.

En second lieu, l'attrition continue de progresser, LCL affichant un solde des mobilités bancaires toujours négatif vis-à-vis de ces concurrents, ce qui devrait constituer un signal d'alarme pour la direction. Mais jouons-nous à armes égales avec nos concurrents ? Lorsqu'on ferme massivement des agences, lorsqu'on continue à réduire les moyens humains en face des clients ? Les clients ne sont pas dupes, plaçant LCL parmi les mauvais élèves en matière de satisfaction, tandis que les mieux-disants, CIC / Le Crédit Mutuel, se distinguent par le maintien d'un maillage resserré, des portefeuilles moins chargés et le maintien des effectifs voire leur renforcement.

Le CSEC souligne en outre la part toujours plus importante des décès dans l'attrition, qui témoigne du vieillissement du fonds de commerce, tandis qu'en parallèle le taux de pénétration de LCL sur les étudiants diminue.

S'agissant des revenus, le CSEC remarque que la croissance observée en 2021 traduit notamment l'impact TLTRO, pour 65 M€. Or, force est de constater que la façon d'obtenir ce PNB dévie quelque peu de la raison d'être du groupe Crédit Agricole, soit d'« *agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société* ». En effet, où est l'intérêt du client lorsque la majorité des ressources reçues ne sont pas allées financer l'économie réelle ? Où est l'intérêt de la société quand le dispositif TLTRO est dévoyé afin de réaliser des placements opportunistes, sans le moindre risque associé ? En outre, le CSEC remarque que, lorsqu'il s'agit de bénéficier de cet effet d'aubaine, les entités du groupe Crédit Agricole ne sont pas toutes logées à la même enseigne : ainsi, alors que le groupe a continué à tirer des ressources TLTRO en 2021, maximisant ainsi ses gains, LCL n'a pas bénéficié d'enveloppe additionnelle.

En parallèle, les charges de LCL continuent d'être extrêmement contenues en 2021 alors même que, dans un contexte de rebond de l'économie, la majorité des banques de détail s'inscrivent à rebours de cette tendance. Alors que LCL Demain 2022 engageait une enveloppe d'un milliard d'euros d'investissements, seulement 413 millions ont été consommés à fin 2021. Il faudrait donc débloquer 587 millions sur 2022 pour qu'LCL respecte le plan d'investissements prévu.



## **Avis motivé du CSEC du 6 juillet 2022, voté à l'unanimité, relatif à la consultation sur la situation économique et financière de l'entreprise**

Ainsi, même si l'objectif de coefficient d'exploitation de LCL Demain 2022 est d'ores et déjà largement dépassé (63,8% Vs 66% - un des rares objectifs à être atteints ...) et que l'entreprise affiche un des ratios les plus faibles du secteur, la direction continue pourtant d'accentuer la pression sur les charges, en réduisant drastiquement le personnel. Entre 2014 et 2021, LCL a ainsi perdu 3 186 ETP, soit 16% de son effectif, quand, en parallèle, l'activité commerciale, hors crise sanitaire, progresse.

Dès lors, les indicateurs de productivité, ramenant le nombre de clients, les encours de crédits et de collecte aux ETP, affichent une hausse régulière sur les dernières années. Mais à quel prix ? Jusqu'où la direction ira-t-elle pour afficher les meilleurs ratios de productivité, le meilleur coefficient d'exploitation ?

Jusqu'ici, les conditions de travail des salariés ont constitué la variable d'ajustement. Les résultats sont obtenus au prix de sacrifices personnels, de surcharges de travail, de montée des tensions entre salariés, bref de dégradation générale des risques psycho-sociaux. Le bateau prend l'eau : que faut-il qu'il arrive pour que les alertes répétées du CSEC soient entendues ?

Une nouvelle fois, et avec toujours plus d'urgence, le CSEC enjoint la direction à changer sa stratégie et réviser ses ambitions : le développement pérenne de l'entreprise n'est possible qu'à condition d'investir massivement non seulement dans les outils, mais également dans les personnes.

Cette résolution vaut avis et vœux du CSEC.

Votants : 22

Pour : 22

Contre : 0

Abstention : 0

Ne prend pas part au vote : 1

Lionel PICHODO

SECRETAIRE GENERAL DU CSEC